GUIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-SP

PROJETO GRÁFICO, CAPA E ILUSTRAÇÕES
Carlos Alberto Damiano

São Paulo
junho/2014

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece direitos e obrigações entre consumidores e fornecedores, visando à proteção do consumidor e ao equilíbrio do mercado de consumo.

Todos nós somos consumidores, por isso devemos conhecer bem as leis que nos protegem, quais são nossos direitos, deveres e como podemos reclamar quando nos sentimos prejudicados.

Apresentamos este Guia para ajudar você, consumidor, a conhecer um pouco sobre o Código de Defesa do Consumidor e a tirar algumas dúvidas sobre como proceder para evitar problemas.

CONCEITOS IMPORTANTES PARA SER UM CONSUMIDOR BEM INFORMADO

VOCÊ SABE O QUE É CONSUMO?

É a utilização de produtos e serviços adquiridos para atender às necessidades físicas e imocionais de satisfação, segurança, saúde, conforto e bem-estar do consumidor. O consumo está no dia a dia de todas as pessoas, pois a todo momento consumimos alguma coisa: luz, água, transporte público, alimento, produtos e serviços dos mais variados tipos.

O QUE É CONSUMIDOR?

É qualquer pessoa, grupo de pessoas ou empresa que compra, contrata ou utiliza produtos e serviços para uso próprio.

Também é considerado consumidor aquele que tem, de alguma forma, contato com uma oferta, uma venda ou outra prática de um fornecedor, embora não tenha comprado o produto ou serviço. É o caso, por exemplo, da publicidade enganosa que faz o consumidor acreditar que determinado produto tem qualidades ou funções que, na verdade, não tem.

Consumidor pode ser ainda, aquela pessoa que, mesmo sem ter comprado um produto ou contratado um serviço, for vítima de um acidente causado por um problema de fabricação ou de projeto daquele produto ou serviço (ex: alguém que é atropelado por um carro que foi fabricado com defeito nos freios).

O QUE É FORNECEDOR?

É toda pessoa ou empresa que produz, vende, distribui ou oferece produtos e serviços no mercado.

IMPORTANTE!

1) Nem todos que produzem, vendem, distribuem ou oferecem um produto ou serviço podem ser automaticamente considerados fornecedores. Para que isso ocorra, é necessário que essa atividade seja realizada habitualmente, com regularidade. Por exemplo, se compramos um carro de alguém que não tem a venda de automóveis como uma atividade comercial, ou seja, que apenas vendeu seu próprio carro, não podemos considerá-lo fornecedor, já que ele não faz isso sempre. Dessa forma, se houver algum problema com o veículo nossos direitos não estarão amparados pelo Código de Defesa do Consumidor, e sim pelo Código Civil.

2) As empresas prestadoras de serviço público – tais como água, energia elétrica, gás encanado, telefone, entre outras – também são fornecedoras e devem observar as regras do Código de Defesa do Consumidor.

O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO?

É a relação existente entre o consumidor e o fornecedor, que ocorre por meio da oferta, publicidade, contratação e comercialização de produtos e serviços.

ATENÇÃO!

As relações trabalhistas não se enquadram como relação de consumo, portanto o fornecimento de um produto (um uniforme ou uma ferramenta, por exemplo) pelo empregador ao seu empregado não indica uma relação de consumo.

O QUE É PRODUTO?

É qualquer bem colocado à venda (mercadoria): um alimento, uma roupa, um imóvel (casa, terreno ou apartamento), uma bicicleta, uma geladeira, um sabonete etc.

O QUE É SERVIÇO?

É qualquer atividade colocada no mercado de consumo, realizada por uma empresa ou uma pessoa, de forma regular e habitual, para atender às necessidades de seus clientes ou usuários.

O conserto de um aparelho de som, a pintura da casa, os serviços bancários, os serviços públicos, serviços particulares de saúde e educação são exemplos de serviços.

O QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS?

São os serviços colocados à disposição da população pelos quais o consumidor paga para poder usar: fornecimento de água, luz, ônibus, metrô etc. É direito de todo consumidor receber serviços de boa qualidade e ser bem atendido.

CONHEÇA SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor garante alguns direitos básicos na hora de comprar ou contratar um serviço. Conheça os principais.

DIREITO AO CONSUMO

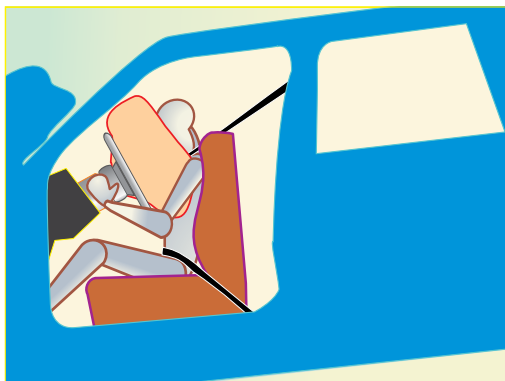
Todos os consumidores têm o direito de comprar produtos ou contratar serviços que garantam sua sobrevivência e qualidade de vida: alimentação adequada, vestuário, moradia, cuidados de saúde, educação e saneamento básico, dentre outros.

DIREITO À ESCOLHA

Todos os consumidores têm o direito de escolher livremente o que comprar ou contratar. Para que seja possível o consumidor analisar, comparar e finalmente escolher, é obrigatório que todos os produtos e serviços sejam apresentados de forma que qualquer pessoa possa verificar suas qualidades, compreender corretamente suas funções e sua utilização. Para isso, todas as informações sobre o produto ou serviço devem ser claras e estar disponíveis para os consumidores antes da compra.

SAIBA QUE...

...para levar um produto o consumidor não pode ser obrigado a comprar outro. Por exemplo: para levar o pão vai ter que comprar o leite ou para abrir uma poupança no banco vai ter que fazer um seguro de vida. Isso se chama "venda casada" e é proibido por lei.

DIREITO À SEGURANÇA

Todos os consumidores devem ser informados pelos fornecedores antes da compra ou contratação sobre tudo que existir nos produtos ou serviços que possam ser perigosos ou colocar em risco a sua saúde ou sua vida.

Se o próprio fornecedor só descobrir sobre esse perigo depois que vendeu seu produto ou serviço, deve informar imediatamente todos os consumidores que compraram ou utilizaram essa mercadoria.

DIREITO À INFORMAÇÃO

Todos os consumidores têm direito a receber informações corretas. Por isso, todos os produtos devem informar com clareza sobre sua quantidade, peso, composição, características, qualidade, preço e todos os riscos que apresentam.

Os serviços oferecidos também devem conter todas as informações sobre suas características, de forma clara e correta.

Por esse motivo, o consumidor tem direito a um orçamento detalhado por escrito ao contratar um serviço, contendo, dentre outras, informações sobre início e prazo para conclusão.

DIREITO À PROTEÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Todos os consumidores podem e devem denunciar as publicidades enganosas ou abusivas e os métodos de venda que não sejam honestos ou que intimidem. Todas essas práticas são proibidas.

A publicidade enganosa é aquela que passa informações falsas sobre produtos ou serviços, ou deixa de dar informações importantes, fazendo o consumidor se enganar sobre as características do que está sendo anunciado.

A publicidade abusiva é aquela que faz discriminação, provoca atitudes de violência e se vale de alguma fragilidade do consumidor (medo, superstição, inocência etc.) levando mensagens que podem fazê-lo se comportar de forma que prejudique sua saúde ou sua segurança.

LEMBRE-SE:
o que foi anunciado deve ser cumprido!

DIREITO À EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Todos os consumidores têm o direito de obter de fornecedores e órgãos de defesa do consumidor informações e orientações suficientes para poder, de forma correta e segura, fazer suas compras, contratar serviços, assinar contratos.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Todo consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora da loja – ou seja, na porta da sua casa, pelo telefone, por catálogo ou pela internet – tem o direito de desistir da compra ou da contratação do serviço no prazo de 7 dias contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, e receber a devolução dos valores que pagou.

O pedido de cancelamento deve ser feito por escrito e o consumidor deve devolver o produto.

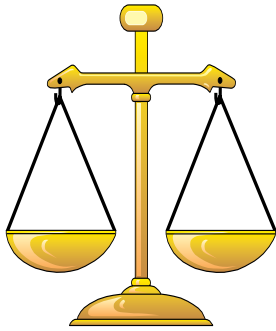
DIREITO À PROTEÇÃO NOS CONTRATOS

Quando duas ou mais pessoas assinam um contrato, estão fazendo um acordo e assumindo obrigações: direitos e deveres.

Os contratos prontos, que são entregues aos consumidores sem a possibilidade de discutir ou alterar suas regras, são chamados 'contratos de adesão'. Exemplos: contratos de bancos, cursos de informática, planos de saúde etc.

Qualquer contrato, de adesão ou não, deve ter letras de um tamanho que facilite a leitura, com linguagem simples e destaque para as informações que limitem os direitos de quem estiver contratando.

Os consumidores devem ler qualquer tipo de contrato com muita atenção e sempre guardar uma cópia.

Se o fornecedor não cumprir algo que esteja no contrato, o Código de Defesa do Consumidor determina a obrigação do seu cumprimento. E se ocorrer alguma situação que torne o contrato prejudicial ao consumidor, o Código prevê a possibilidade de revisão, na Justiça, de uma ou mais cláusulas (parte do contrato) ou do contrato inteiro.

DIREITO À REPARAÇÃO DE DANOS

Todo consumidor que for prejudicado por informações falsas, pela má qualidade de algum produto ou pela má prestação de algum serviço terá direito de pedir a reparação do dano (seja por meio de conserto, indenização ou outra forma de compensar o "prejuízo") a quem lhe vendeu o produto ou prestou o serviço.

DIREITO A SER OUVIDO E AO ACESSO À JUSTIÇA

Ao se sentirem prejudicados, os consumidores devem procurar os fornecedores – alguns têm Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou Ouvidoria –, que devem atendê-los com qualidade e eficiência.

Quando o problema não for resolvido e seus direitos estiverem ameaçados ou desrespeitados, qualquer consumidor pode procurar um posto do Procon em sua cidade ou a Justiça (por exemplo, um Juizado Especial Cível ou um advogado de sua confiança).

É direito de todo consumidor ter acesso à justiça e facilitação da defesa de seus interesses.

NA PRÁTICA, SAIBA O QUE VOCÊ PODE FAZER...

...SE COMPRAR UM PRODUTO QUE VENHA A APRESENTAR DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Nesse caso, caso o produto ainda esteja no prazo de garantia, o fornecedor tem uma única oportunidade para resolver o problema no prazo máximo de 30 dias.

Você deverá levar o produto a uma assistência técnica autorizada ou à loja em que você fez a compra.

Se o problema não for resolvido, você poderá escolher entre:

- *trocar o produto;*
- *receber o valor que pagou de volta;*
- *obter um desconto no preço.*

Se o produto for essencial ou se o reparo diminuir sua qualidade ou o seu valor de revenda, você poderá escolher uma das opções acima de imediato, sem que haja prazo para o fornecedor resolver o problema.

...SE CONTRATAR UM SERVIÇO QUE FOR MAL PRESTADO

Se o serviço contratado não foi bem feito, você pode:

- *exigir que o serviço seja refeito sem custo adicional;*
- *exigir a devolução do valor pago;*
- *obter um desconto no preço pago.*

...PARA GARANTIR SEUS DIREITOS

A nota fiscal é um direito seu e sua maior garantia. Não deixe de exigi-la. Afinal é o documento que comprova que você comprou um produto ou contratou um serviço.

Guarde também os folhetos de oferta do produto ou serviço, recibos e principalmente cópias de contratos assinados e qualquer outro documento referente à sua compra.

LEMBRE-SE

O termo de garantia, o manual de instruções e a relação da rede de assistências técnicas devem vir junto com o produto. Tudo escrito em português.

Guarde-os com cuidado!

PRAZOS PARA RECLAMAR

Existem prazos para você reclamar sobre defeitos visíveis dos produtos ou serviços. Eles são contados a partir da compra, do recebimento do produto ou do término dos serviços.

O PRAZO SERÁ DE:

30 *dias para produtos ou serviços não duráveis. Exemplos: alimentos, cabeleireiro etc.*

90 *dias para produtos ou serviços duráveis. Exemplos: sapatos, roupas, eletrodomésticos, móveis, serviços de pintura, desentupimentos etc.*

Se for um defeito difícil de notar (vício oculto), os prazos para reclamar começam a ser contados da data em que o problema apareceu. Exemplos: ferrugem no forno do fogão, bolha na parte interna do pneu, cupim do móvel etc.

ATENÇÃO!

A loja não é obrigada a trocar uma mercadoria sem problemas só porque você se arrependeu de comprar ou porque não serviu. A não ser que, na hora da compra, a loja tenha oferecido a possibilidade de troca.

COBRANÇA DE DÍVIDAS

O consumidor, mesmo em atraso com o pagamento da sua obrigação, deve ser respeitado. Assim, o fornecedor, ao cobrar uma dívida, não pode expor o consumidor ao ridículo ou constrangimento, como, por exemplo, fazer a cobrança em local de trabalho ou, ao cobrar, fazer ameaças.

VOCÊ SABE O QUE É CADASTRO?

Quando você faz uma compra e informa seus dados pessoais, o estabelecimento guarda essas informações, formando o que chamamos de "cadastro".

Essas informações não podem ser cedidas ou utilizadas para outros fins sem sua autorização. Você tem o direito de, a qualquer momento, acessar essas informações, solicitar correção de dados e, inclusive, exigir sua exclusão do cadastro.

Saiba que é proibida a anotação no cadastro de informações referentes à raça, cor, religião ou qualquer outra que não tenha relação com a compra ou com a análise de risco da venda.

Quando você deixa de pagar uma dívida – como, por exemplo, um financiamento –, seu nome também pode ser inscrito em cadastros e permanecer por um período de 5 anos. É o que chamamos de cadastros de proteção ao crédito (SCPC, Serasa). Nesse caso, o fornecedor não precisa de autorização para incluir seu nome, mas você tem os seguintes direitos:

- *ser comunicado, por escrito, da inclusão de seu nome;*
- *ter acesso a todas as informações existentes no cadastro;*
- *exigir a correção dos dados, quando houver erros (os dados devem objetivos, claros e verdadeiros);*
- *exigir a retirada de informações negativas ("limpar o nome") quando o pagamento integral da dívida já tiver sido efetuado, ou, ainda, a partir do pagamento da primeira parcela, no caso de acordo com parcelamento. O prazo máximo para essa exclusão é de 5 dias.*

OUTRAS DICAS

- *Evite "emprestar" seu nome, cartão de crédito ou folhas de cheques para parentes ou amigos que desejam comprar a prazo. Se as prestações não forem pagas, você será cobrado pela dívida.*

- *Cuidado com as compras feitas no crediário. Geralmente o valor a prazo é muito mais alto do que à vista. Observe com atenção a taxa de juros e leia com cuidado o contrato antes de assiná-lo.*

- *Os juros cobrados pelos cartões de crédito são muito altos. Evite atrasar ou fazer o pagamento mínimo, pois sua dívida se transformará em uma verdadeira "bola de neve".*

- *Lembre-se: se você tiver problemas com o produto ou serviço prestado, tente resolver com o fornecedor. Não obtendo êxito procure um órgão de defesa do consumidor. O simples fato de sustar o cheque ou deixar de pagar uma prestação do cartão ou boleto não é garantia de solução e seu nome ainda pode ser negativado.*

- *Pense bem antes de comprar um produto ou contratar um serviço. Evite dívidas desnecessárias.*

- *Consuma com responsabilidade. Evite o desperdício.*

COMO RECLAMAR

- *Se você tiver algum problema de consumo, procure primeiro resolvê-lo diretamente com o fornecedor, sem se esquecer dos prazos para reclamação: 30 dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 dias para os duráveis.*

- *Não conseguindo resolver o problema, procure um órgão de defesa do consumidor.*

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-SP

ENDEREÇOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO PESSOAL – POSTOS POUPATEMPO
2ª a 6ª, das 7h às 19h - Sábados, das 7h às 13h

ITAQUERA	SANTO AMARO	SÉ
Av. do Contorno, 60 Metrô Itaquera	Rua Amador Bueno, 176/258	Praça do Carmo s/nº

INTERNET

ATENDIMENTO ELETRÔNICO
www.procon.sp.gov.br

BLOG: *educaproconsp.blogspot.com.br*
FACEBOOK: *www.facebook.com/proconsp*
TWITTER: *www.twitter.com/@proconspoficial*

OUTROS ATENDIMENTOS

CARTAS
Caixa Postal **1151**
Cep: **01031-970**

TELEFONE - Disque: **151**
Para orientações e cadastro de reclamações fundamentadas
2ª a 6ª, das 7h às 19h

OUVIDORIA - Críticas, elogios e sugestões ao PROCON-SP

Rua Barra Funda, 930 – Barra Funda, Cep 01152-000, São Paulo-SP
Telefone: **0800 377 6266**
Site: ***http://www.ouvidoria.sp.gov.br/RegistraManifestacao.aspx?cod_prestador=105***

NÚCLEOS REGIONAIS - fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauru, Campinas, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José do Rio Preto, São José dos Campos e Sorocaba

OUTROS MUNICÍPIOS	Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP